

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E.A. P. NUTRICIÓN

**Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio
de Nutrición del Hospital Nacional
Hipólito Unanue - 2012**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Nutrición

AUTOR

Ysmael León Vargas

ASESOR

Carmen Villarreal Verde

Lima – Perú

2013

DEDICATORIA

*A mi familia por su
apoyo y comprensión*

*A Ivone por su
nobleza y tolerancia.*

*A la Universidad Nacional
Mayor de San Marcos que
me permitió alcanzar un
importante logro personal.*

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora Lic. Carmen Villarreal Verde por su valiosa orientación en la elaboración de la presente investigación.

A los miembros del Jurado de Sustentación por la aprobación de la sustentación de la Tesis.

A la gestión del Hospital del Hospital Nacional Hipólito Unanue por permitirme realizar la presente investigación.

A los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue por participar en el estudio.

CONTENIDO

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
III. METODOLOGÍA	6
3.1. Tipo de Estudio	6
3.2. Población y Muestra	6
3.3. Operalización de las variables	7
4.4. Técnica e Instrumentos de captación de información	8
5.5. Procedimientos de captación de información	8
6.6. Análisis de datos	10
7.7. Aspectos Éticos	10
IV. RESULTADOS	11
4.1. Características de la Población	11
4.2. Satisfacción Global	12
4.3. Dimensión Capacidad Técnica	14
4.4. Dimensión Relaciones Interpersonales	16
4.5. Dimensión Entorno	18
4.6. Otros Aspectos	19
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	27
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
 ANEXOS	 32

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. **METODOLOGIA:** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante una escala de Likert. **PARTICIPANTES:** 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición cuyas fluctuaban entre 18-70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 – 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es Ama de Casa (67%). **RESULTADOS:** En forma global, la mayoría de los usuarios, es decir, 76% manifiestan estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81 % Satisfechos, 19 % Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. **CONCLUSIONES:** en general la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

PALABRAS CLAVES: satisfacción del usuario, insatisfacción, Consultorio de Nutrición, calidad de atención.

ABSTRACT

AIM: To determine the customer's satisfaction in the Nutrition Service of the Hipólito Unanue National Hospital. **METHODOLOGY:** Of quantitative focus, observational, descriptive and transverse study. The level of customer's satisfaction was evaluated by a Likert's scale and in accordance with Donavedian focus. **PARTICIPANTS:** 75 adult users of the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital were selected of whose ages they are between 18-70 years; and over half were young people from among 18 – 29 years and of the female sex that represents 93 %. Over half of them have just secondary level of education (56%) and have as principal occupation house maker (67%). **RESULTS:** found 76% and 14% of Very Satisfied and Satisfied, respectively. In the Dimension Personal Inter-Relations found 81 % of Satisfied, 19 % Very Satisfied; In the Dimension Technical Capacity found 76 % of Satisfied, 20 % Very Satisfied, 4 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied and In the Dimension Environment found 45 % of Satisfied, 10 % Very Satisfied, 45 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied. **CONCLUSIONS:** There is a higher level of customer's satisfaction in the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital, should have improved in the Dimension Environment specially in reducing the Waiting Time to be assisted.

KEY WORDS: Customer's satisfaction, Dissatisfaction, Service Nutrition, Quality of attention.

I. INTRODUCCION

La satisfacción del usuario en servicios de salud y calidad de atención es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en salud pública, siendo considerada desde hace ya tres décadas uno de los ejes de evaluación de la calidad de servicios de salud.^{1, 2, 3,12}

Conocer las opiniones de la gente con respecto a cómo percibe la forma de ser atendido en consulta intrahospitalaria representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Si bien es cierto, existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es de consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios.^{1, 2.} A través de la medición de la satisfacción del usuario, es posible obtener del entrevistado un conjunto de ideas y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.²

La satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos humanísticos, considerado por el investigador Avedis Donabedian (profesor e investigador en Salud Pública especialmente centrado en la mejora de la calidad asistencial) como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.³

Este investigador agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: el componente técnico, el cual es la aplicación de los conocimientos y habilidades por parte del profesional para resolver los problemas del paciente. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores

sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de medio ambiente, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.^{3, 19}

Se sabe además que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se brindan en materia de salud y a establecer una buena relación con los usuarios. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesionalmente competente, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz.³

La necesidad de mejorar la efectividad en la atención que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, ha llevado a numerosas Instituciones a realizar estudios de investigación acerca de la atención que se debe brindar en un determinado servicio o área para lograr un nivel de satisfacción del usuario. Por ello es de vital importancia ofrecer atención de buena calidad, esto permite que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de salud⁵ y en este caso conocer las expectativas del usuario que asiste al servicio de nutrición, permite dar sugerencias para mejorar la empatía con el paciente y que la terapéutica surta mejores resultados.

El interés para realizar este estudio se debe a la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción que los usuarios obtienen de los servicios de atención de salud, particularmente en consultorios de Nutrición, ya que existen escasas referencias publicadas acerca de la evaluación a este servicio. Esta dimensión está siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas sociales a nivel mundial, y en particular, de políticas públicas de salud.⁴

Algunas de las investigaciones más recientes acerca de la satisfacción del usuario de un Servicio de Salud provienen de Europa, en estos, el objetivo del estudio ha sido hallar la asociación de las variables entre el nivel de satisfacción del usuario de servicios de salud; la mayoría de estos tuvieron como resultados que las variables: trato del personal médico y la infraestructura son las más significativas para predecir el grado de satisfacción del paciente.^{6, 7} En América Latina se han publicado estudios con resultados

parecidos en las investigaciones revisadas que tienen el mismo objetivo, las variables que mayor significancia tienen para evaluar la satisfacción de un Servicio de Salud son: el trato personal y el ambiente adecuado.^{8, 9.}

Por otro lado, las investigaciones cuyos objetivos fueron conocer el grado de satisfacción de los pacientes, encontraron que la satisfacción global siempre fue aprobatoria, mientras que la sub-variable capacidad técnica es la que tiene mayor porcentaje de satisfacción, además del buen trato y siendo la sub-variable infraestructura la que menos porcentaje de satisfacción registra.^{10, 11, 12} Estas investigaciones midieron otras variables y no utilizaron el enfoque de Donabedian.³

Lizarraga en el 2004 en Chiclayo, evaluó la calidad de atención del médico desde la percepción del usuario externo. (Departamento de pediatría). Hospital Regional de las Mercedes. Los resultados señalan que 88 % de los usuarios muestran insatisfacción leve-moderada. El aspecto que más destaca positivamente es el de aspectos tangibles con un 38.5 % de satisfacción y la variable crítica es la dimensión empatía con un 41 % de insatisfacción. La satisfacción en otras variables es minoritaria.¹³

Una investigación realizada en el Callao en el 2006 por Huiza, permitió evaluar la calidad del servicio médico de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quien señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como Dimensión Humana, Técnico-científica y Entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos. En relación a los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, 77% de satisfacción para la dimensión humana, 86 % de satisfacción para la dimensión entorno y 67 % de satisfacción para la dimensión técnico-científica, siendo esta última la única dimensión que no alcanzó el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina.⁵

La importancia que tiene conocer el nivel de satisfacción del usuario para mejorar los aspectos en los cuales ellos no cubren sus expectativas, es lograr la confianza del mismo, a fin de que no abandone el tratamiento hasta lograr sus objetivos, por ello una investigación que nos muestre los niveles de satisfacción del usuario permitirá conocer los aspectos en los que se requiera prestar mayor atención en el servicio al usuario.⁵

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción.¹

Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos Lineamientos en Salud en los que se trata se aspectos relacionados al Servicio del usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío.² Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conocen estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de Satisfacción del Usuario y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de Satisfacción del Usuario según condición económica. La literatura en la materia es escasa y la existente aun no es concluyente. Es en ese aspecto que el presente estudio pretende contribuir.¹

El presente estudio se desarrolló en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, el cual es un establecimiento de tercer nivel de atención que pertenece a la Dirección de Salud IV Lima Este, ubicado en el Distrito El Agustino; al servicio de la salud de las personas desde el año de 1949. Este hospital cuenta con una planta física horizontal de dos niveles, la atención en el servicio de consulta externa de nutrición cuenta dos consultorios de nutrición: uno para niños y otro para adultos. El personal responsable de la atención del consultorio son Nutricionistas con horario rotativo, en especial para el consultorio de niños, en total fueron siete nutricionistas y un personal técnico de apoyo quienes atendieron a los usuarios durante el mes que duró el estudio, que se llevó a cabo desde la segunda mitad del mes de Julio hasta la primera mitad del mes de Agosto del 2013. Las personas que asisten al consultorio en su mayoría son mujeres jóvenes con hijos de seis meses a más, que en el mismo día fueron atendidos en el consultorio de Crecimiento y

Desarrollo del Niño, ya que son beneficiarios del Programa Nacional Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años (CRED) el cual indica a las madres, que a partir de los 6 meses de edad del niño, se deberá asistir mensualmente al Consultorio de Nutrición. La principal ocupación de dichas madres es ama de casa. En el consultorio de adultos la mayoría de usuarios son pacientes que habían sido y/o que siguen algún tratamiento ambulatorio, en especial sobre problemas relacionados con el sobrepeso y la obesidad; el precio de la consulta es de siete nuevos soles para pacientes que no estén afiliados a algún seguro.

Este estudio busca identificar el nivel de satisfacción de los usuarios para mejorar los aspectos que no cubren sus expectativas, no solo con el fin de alcanzar la satisfacción del usuario sino también lograr su confianza y fidelidad futura. En este sentido, se considera que los usuarios satisfechos continuaran usando el Consultorio de Nutrición, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán para lograr un adecuado estado nutricional y una pronta recuperación en estado de enfermedad; ya que como es bien sabido, si se tiene una conducta alimentaria adecuada se previene diversas enfermedades, disminuyendo así los costos sociales e individuales y asegurando una adecuada salud.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL:

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad Técnica del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Relación Interpersonal del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal.

3.2. POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO

Aproximadamente son 350 usuarios atendidos mensualmente en el Consultorio Nutricional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, cuyas edades fluctuaban entre 18-70 años.

Para obtener la muestra se consideró un nivel de confianza del 95% y margen de error esperado del 10%. Se tomó como referencia la Tabla de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, MINSA ².

Para:

- N (Población) = 350 usuarios atendidos en un mes.

Número de Muestra:

- n (muestra) = 75 usuarios.

En conclusión, la muestra fue de 75 usuarios adultos (de uno y otro sexo) cuyas edades fluctuaban entre 18-70 años que asistieron al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El recojo de información duro un mes.

Usuario del Consultorio de Nutrición es la persona que utiliza el servicio de la Consulta Nutricional, es decir a quien van dirigidas las explicaciones e indicaciones brindadas por el nutricionista. Debido a eso en el caso de personas menores de 18 años se toma como usuario a la madre o apoderado.

3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores / Puntos De Corte	Escala de medición
Satisfacción del usuario del Consultorio de Nutrición (Satisfacción Global)	El usuario está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas.	Relación interpersonal.	Muy insatisfecho / <9 puntos Insatisfecho / de 9 a13 puntos Normal / de 14 a 18 puntos Satisfecho / de 19 a 21 puntos Muy satisfecho / >21 puntos	Intervalo
		Capacidad Técnica	Muy insatisfecho / <9 puntos Insatisfecho / de 9 a13 puntos Normal / de 14 a 18 puntos Satisfecho / de 19 a 21 puntos Muy satisfecho / >21 puntos	Intervalo
		Entorno.	Muy insatisfecho / <9 puntos Insatisfecho / de 9 a13 puntos Normal / de 14 a 18 puntos Satisfecho / de 19 a 21 puntos Muy satisfecho / >21 puntos	Intervalo

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. El instrumento de medición (IM) es una adaptación de la encuesta utilizada por Martínez ²⁰ y de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud.² y fue validado por una prueba piloto y mediante evaluación de Juicio de Expertos conformado por dos Nutricionistas de la UNMSM y del Hospital Hipólito Unanue.

Partes del instrumento:

Parte I. Datos generales: Aspectos relacionado como: edad, sexo, ocupación, grado de instrucción, motivo de consulta y tiempo de espera.

Parte II. Datos específicos: Ítems respecto a la calidad de la atención de salud considerando las tres dimensiones:

- Dimensión Interpersonal (05): preguntas 3, 7, 8, 9 y 13.
- Dimensión Técnico (05): preguntas 1, 2, 4, 11 y 12.
- Dimensión del Entorno (05): preguntas 5,6, 10, 14 y 15.

El instrumento tiene una extensión de 15 ítems y una amplitud de escala de Likert con cinco categorías, asignándose para la calificación, un puntaje según la alternativa marcada de: a) = 1, b) = 2, c) = 3, d) = 4 y e) = 5 puntos.

Parte III. Calificación a la atención del Nutricionista y sugerencias de la atención recibida: el usuario calificó la atención del nutricionista con una nota de 0 - 20 puntos y anotaron opiniones y sugerencias sobre cómo mejorar la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se comenzó por una solicitud de autorización a la Dirección del Hospital Nacional Hipólito Unanue, para el recojo de información. Una vez validado el instrumento por el juicio de expertos y la prueba piloto, se procedió a la recolección de datos de la siguiente manera:

La encuesta fue aplicada en forma aleatoria, se dividió el número de muestra entre el número de usuarios que se esperaba recibir durante la semana, con lo cual se estableció cuantos usuarios encuestar por día.¹²

El cálculo se realizó de la siguiente manera:

Atenciones que se espera en la semana: 88

Número de la muestra: 75

No de atenciones que se espera/ Número de muestra = $88/75 = 1.17$

Esto quiere decir que se encuestó cada dos usuarios (dejando uno), es decir se encuestó a un primer usuario, luego se dejó pasar al segundo usuario y después se procedió a encuestar al tercer usuario que salió de la consulta y así sucesivamente. Se encuestó durante un mes, desde la segunda mitad del mes de Julio hasta la primera mitad del mes de Agosto; tres veces por semana en las mañanas, siendo escogidos los días según conveniencia y como el promedio de atenciones fue de 14 usuarios por día se realizaron 7 encuestas en promedio por cada día.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en el momento que los usuarios habían salido del Consultorio de Nutrición y estuvo a cargo del Tesista.

Procedimiento durante el recojo de información de la encuesta:

- El Tesista se identificó y expuso brevemente el objetivo de la encuesta.
- Se preguntó al usuario si podría brindar su opinión acerca de la atención recibida en el Consultorio de Nutrición y se le hizo saber que es anónima y si estaba de acuerdo, firmaba el consentimiento informado.
- Se trató de no influenciar las respuestas de los usuarios.
- Se verificó antes de concluir la encuesta que todas las casillas estuviesen llenadas.
- Se agradeció la información brindada y se revisaron las anotaciones para cada pregunta al término del recojo diario de la información.

En el caso de encuestar a usuarios del consultorio de niños se debió encuestar a la madre o padre o apoderado que se haya encontrado en la consulta nutricional. En ningún momento se insistió o retuvo al usuario si este no se sentía dispuesto a realizar o continuar con la encuesta.

3.6. ANALISIS DE DATOS

La información recolectada a través de los cuestionarios fue digitada en una computadora con la ayuda del Programa EXCEL 2010 en forma de puntaje en una Matriz Sujeto x Ítem. Los puntajes de calificación fueron: 1, 2, 3, 4, 5, los ítems se estructuraron según una escala, categorizando la satisfacción en categorías de incidencia acumulativa, según los eventos o reactivos que se le presentaron en cada ítem siendo estos agrupados según la dimensión correspondiente.

Para cada dimensión los puntajes fueron de: 9 puntos (Muy insatisfecho), de 9 a 13 puntos (Insatisfecho), de 14 a 18 puntos (Normal), de 19 a 21 puntos (Satisfecho) y >21 puntos (Muy satisfecho). Para la descripción en detalle de las dimensiones, éste se realizó a través de los ítems que conforman la dimensión capacidad técnica, relaciones interpersonales y del entorno.

Para el nivel de Satisfacción Global el puntaje fue el siguiente: < 26 puntos (Muy insatisfecho), de 27 a 38 puntos (Insatisfecho), de 39 a 51 puntos (Normal), de 52 a 63 puntos (Satisfecho) y > 64 puntos (Muy satisfecho). Posteriormente, se obtuvieron las frecuencias y porcentajes para cada ítem agrupado por Dimensiones, también se obtuvieron para las 3 dimensiones y la satisfacción Global. Y se utilizaron para algunos casos la Media y Desviación estándar.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS (CONSENTIMIENTO INFORMADO)

Se solicitó a los pacientes su autorización por escrito antes de entrevistarlos para llenar el formato de encuesta, luego de salir de la consultoría nutricional.

Durante la aplicación de la encuesta, a todos los pacientes encuestados en la consulta externa se les explico las razones y motivos del estudio, a la vez que se les garantizaría la confidencialidad de los datos obtenidos a través de la encuesta de opinión. (Consentimiento Informado, Anexo B).

IV. RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Cuadro N° 1: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según Datos Generales. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

DATOS GENERALES		
Edad (años)	n	%
18-29	41	55
30-39	16	21
40-49	7	9.3
50-59	8	11
> 60	3	4
total	75	100
Sexo	n	%
Varón	5	6.7
Mujer	70	93
total	75	100
Grado de Instrucción	n	%
Ninguna	2	2.7
Primaria	7	9.3
Secundaria	42	56
Superior	24	32
Total	75	100
Ocupación	n	%
Empleado	10	13
Obrero	1	1.3
Ama De Casa	50	67
Independiente	9	12
Otros	5	6.7
Total	75	100

Fuente: encuesta Julio 2013

En el Cuadro N° 1 se muestran los resultados respecto a las características personales de la muestra del estudio (75 usuarios del Consultorio de Nutrición), observamos que estuvo conformada por personas adultas siendo más de la mitad jóvenes de entre 18 – 29 años y del sexo femenino que representa el 93% del total. En lo que respecta al grado de instrucción más de la mitad han cursado o finalizado el nivel secundario de educación (56%) y tienen como principal ocupación como Ama de Casa (67%).

establecimiento que brinda servicios de consulta externa de nutrición para adultos y niños, los cuales llegan al servicio por variados motivos de consulta siendo información sobre la alimentación complementaria a partir de los seis meses la más solicitada (57%) y dentro del consultorio de adultos el problema del sobrepeso y enfermedades relacionadas a este alcanzaron un total de 26 %.

Cuadro N° 2: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el Tiempo de Espera y Motivo de Consulta. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

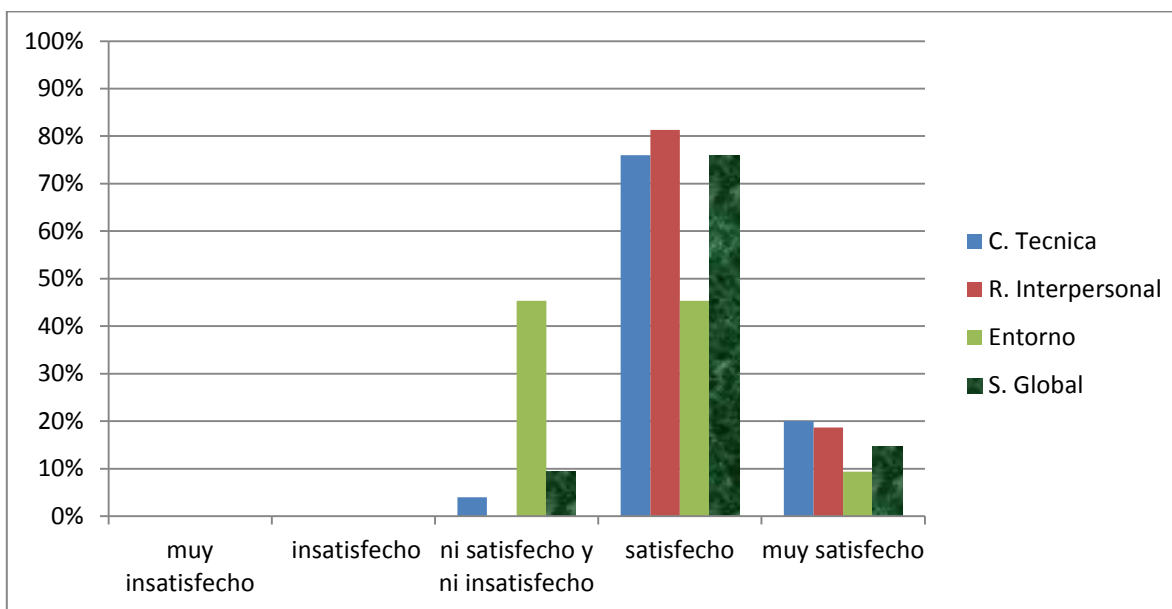
Tiempo de Espera	n	%
< 5 min.	8	11
5 a 15 min.	16	21
16 a 30 min.	16	21
31 a 60 min.	17	23
> 60 min.	18	24
Total	75	100
Motivo De Consulta	n	%
Alimentación Complementaria	43	57
Bajo Peso	8	11
Baja Talla	1	1.3
Sobrepeso	12	16
Diabetes Mellitus	6	8
Hipertensión Arterial	1	1.3
Colesterol Alto	1	1.3
Otros	3	4
Total	75	100

Fuente: encuesta Julio 2013.

Según el Cuadro N° 2 el tiempo de espera para ser atendido en el Consultorio de Nutrición se representó en 5 intervalos de tiempo en el cual un pequeño porcentaje de usuarios espero menos de 5 minutos (11%) mientras que para los 4 siguientes intervalos la cantidad de usuarios fue similar entre 21 % y 24 %.

4.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se presentan a continuación, datos que sirvieron para identificar la satisfacción global del usuario externo según la dimensión capacidad técnica, relaciones interpersonales y del entorno. Asimismo los resultados obtenidos en cada dimensión de la calidad de la atención de salud, permitirán a la gestión de este hospital realizar los reajustes necesarios para el logro de los objetivos institucionales.



Fuente: Encuesta Julio 2013

Figura N° 1: Distribución de los usuarios según la Satisfacción Global y sus 3 dimensiones. Consultorio de Nutrición Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

La Figura N° 1 demostró que la mayoría de los usuarios, es decir, el 76% se encuentra satisfecho y un 14 % muy satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Y la dimensión que registra mayor porcentaje de satisfechos es la de Relaciones Interpersonales y la menor es de Entorno, la dimensión Capacidad Técnica tiene el mayor porcentaje de muy satisfechos y la menor corresponde a la dimensión Entorno pero esta obtuvo el mayor porcentaje de ni insatisfechos/ ni satisfechos; ninguna dimensión obtuvo usuarios insatisfechos y muy insatisfechos.

4.3. DIMENSIÓN CAPACIDAD TÉCNICA

Cuadro N° 3: Satisfacción de los usuarios según la dimensión Capacidad Técnica.

Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Capacidad Técnica	Nº	%
Muy Satisfecho	15	20
Satisfecho	57	76
Ni Satisfecho Y Ni Insatisfecho	3	14
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0
Total	75	100

Fuente: Encuesta Julio 2013

En el Cuadro N° 3 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión Capacidad Técnica, el 76% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 20% muy satisfecho y el 4% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

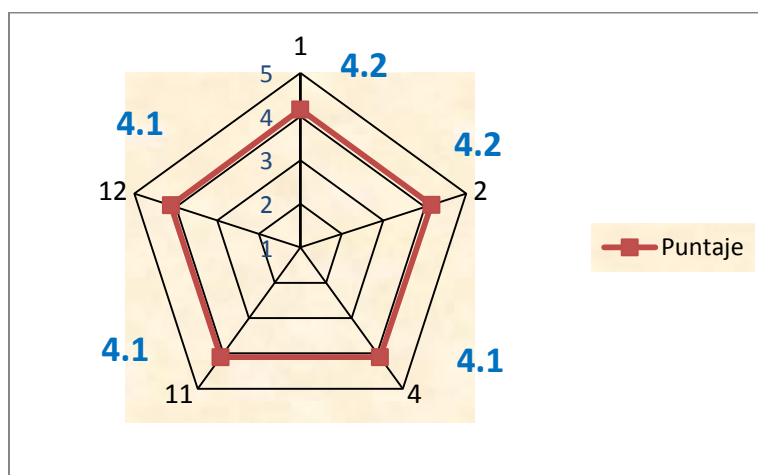
Cuadro N° 4: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Capacidad Técnica. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Ítems	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
	1	2	3	4	5			
1	0	0	2	59	14	75	4.2	0.44
2	0	0	2	59	14	75	4.2	0.44
4	0	0	4	59	12	75	4.1	0.45
11	0	0	4	59	12	75	4.1	0.45
12	0	0	3	60	12	75	4.1	0.43

Leyenda:	
1	¿Cree que su nutricionista sabe sobre los problemas relacionados con su consulta?
2	¿Cree que el nutricionista sabía cómo resolver su problema?
4	¿El nutricionista lo orientó de forma adecuada sobre los problemas que consultó?
11	¿El nutricionista le explicó con palabras claras cuál es su problema?
12	¿El nutricionista le indicó con palabras claras lo que tiene que hacer?

Fuente: encuesta Julio 2013.

Para explicar mejor el nulo valor porcentual alcanzado en las categorías de insatisfecho y muy insatisfecho en la dimensión Capacidad Técnica, el Cuadro N° 4 nos muestra que todos los cinco ítems que conforman esta dimensión obtuvieron una puntaje promedio de entre 4.11 – 4.16 puntos lo cual contribuyó al número de usuarios satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.



Fuente: Encuesta Julio 2013

Figura N° 2: Puntaje promedio de los 5 ítems de la dimensión Capacidad Técnica.

Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Leyenda:	
1	¿Cree que su nutricionista sabe sobre los problemas relacionados con su consulta?
2	¿Cree que el nutricionista sabía cómo resolver su problema?
4	¿El nutricionista lo orientó de forma adecuada sobre los problemas que consultó?
11	¿El nutricionista le explicó con palabras claras cuál es su problema?
12	¿El nutricionista le indicó con palabras claras lo que tiene que hacer?

Si analizamos los datos uno por uno según la Figura N° 2 podemos notar que los ítems “1” y “2” que se refieren según la percepción del usuario primero al grado de cocimiento del nutricionista para identificar el problema y segundo al grado de conocimiento para resolver el problema que sus puntajes obtenidos son similares, siendo para ambos un puntaje promedio 4.16 y 0.4 de desviación estándar, para los ítems “4” y “11” sucede lo mismo que los anteriores que obtienen resultados muy similares con un puntaje promedio de 4.11 puntos.

4.4. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

Cuadro N° 5: Satisfacción de los usuarios según la dimensión Relaciones Interpersonales.

Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Relaciones Interpersonales	Nº	%
Muy Satisfecho	14	20
Satisfecho	61	81
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	3	14
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0
Total	75	100

Fuente: Encuesta Julio 2013

En el Cuadro N° 5 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión Relaciones Interpersonales, el 81% de los usuarios se encuentra satisfecho y el 19% muy satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Cuadro N° 6: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Relaciones Interpersonales. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

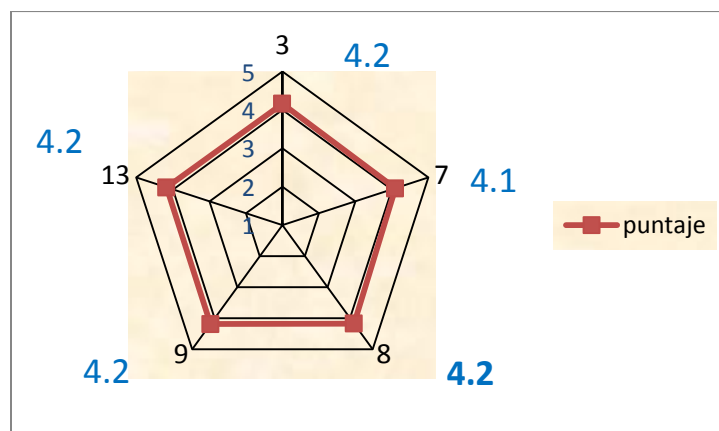
Ítems	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
	1	2	3	4	5			
3	0	0	4	55	16	75	4.2	0.49
7	0	0	4	60	11	75	4.1	0.44
8	0	0	0	62	13	75	4.2	0.38
9	0	0	0	61	14	75	4.2	0.39
13	0	0	1	60	14	75	4.2	0.42

Leyenda:

- | | |
|----|---|
| 3 | ¿El nutricionista le inspiró confianza? |
| 7 | ¿Cree que el nutricionista se interesó por su problema? |
| 8 | ¿El nutricionista mostró amabilidad? |
| 9 | ¿Su nutricionista lo trató con respeto? |
| 13 | ¿El nutricionista permitió que se expresara? |

Fuente: encuesta Julio 2013.

Para explicar mejor el nulo valor porcentual alcanzado en las categorías de ni insatisfecho/ni satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho en la Relaciones Interpersonales, el Cuadro N° 6 nos muestra que todos los cinco ítems que conforman esta dimensión obtuvieron una puntaje promedio de entre 4.09 – 4.19 puntos lo cual contribuyo al número de usuarios satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.



Fuente: Encuesta Julio 2013

Figura N° 3: Puntaje promedio de los 5 ítems de la dimensión Relaciones Interpersonales.
Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Leyenda:	
3	¿El nutricionista le inspiró confianza?
7	¿Cree que el nutricionista se interesó por su problema?
8	¿El nutricionista mostró amabilidad?
9	¿Su nutricionista lo trató con respeto?
13	¿El nutricionista permitió que se expresara?

Si analizamos cada ítem según la Figura N° 3 podemos notar que los ítem “9” que se refieren según la percepción del usuario a haber sido tratado con respeto por el nutricionista es el que obtuvo el mayor puntaje promedio 4.19 puntos, seguido por los ítems “8” y “13” que se refieren a ser tratado con amabilidad y permitir que el usuario se expresara respectivamente con un puntaje promedio de 4.17 similar al puntaje obtenido por el ítem “3” y finalmente el ítem con menor puntaje fue el que se refería al interés que mostro el nutricionista al usuario durante la consulta con un puntaje promedio de 4.09 puntos.

4.5. DIMENSIÓN ENTORNO

Cuadro N° 7: Satisfacción de los usuarios según la dimensión Entorno. Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Entorno	Nº	%
Muy Satisfecho	7	10
Satisfecho	34	45
Ni Satisfecho Y Ni Insatisfecho	34	45
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0
Total	75	100

Fuente: Encuesta Julio 2013

En el Cuadro N° 5 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión Entorno, el 45% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 10% muy satisfecho y el 45% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Cuadro N° 8 : Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Entorno. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

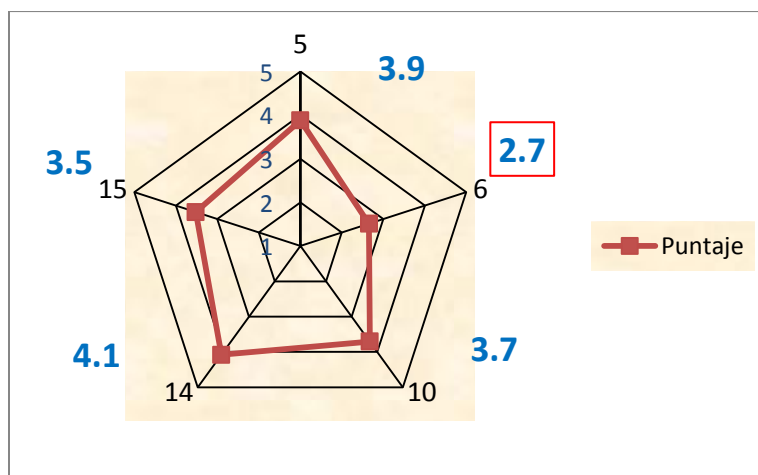
Ítems	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
	1	2	3	4	5			
5	0	2	16	46	11	75	3.9	0.68
6	20	17	12	21	5	75	2.7	1.32
10	0	0	29	39	7	75	3.7	0.63
14	1	3	11	34	26	75	4.1	0.88
15	0	3	42	18	12	75	3.5	0.81

Leyenda:

- | | |
|----|---|
| 5 | ¿En el consultorio contó con la privacidad necesaria para poder ser evaluada? |
| 6 | ¿Cree que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendida es? |
| 10 | ¿El consultorio contó con el equipo necesario para poder ser evaluada? |
| 14 | ¿Cree que el tiempo que duró el nutricionista atendiéndola fue? |
| 15 | ¿El nutricionista contó con el material necesario para realizar la consulta? |

Fuente: encuesta Julio 2013.

Para explicar mejor alto valor porcentual alcanzado en las categoría de ni insatisfecho/ ni satisfecho en la Dimensión Entorno, el Cuadro N° 8 nos muestra que todos cuatro de los cinco ítems que conforman esta dimensión obtuvieron una puntaje promedio menor a 4 puntos lo cual contribuyo al 54 % de usuarios en la categoría de ni insatisfecho/ ni satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.



Fuente: Encuesta Julio 2013

Figura N° 4: Puntaje promedio de los 5 ítems de la dimensión Entorno. Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Leyenda:	
5	¿En el consultorio contó con la privacidad necesaria para poder ser evaluada?
6	¿Cree que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendida es?
10	¿El consultorio contó con el equipo necesario para poder ser evaluada?
14	¿Cree que el tiempo que duró el nutricionista atendiéndola fue?
15	¿El nutricionista contó con el material necesario para realizar la consulta?

Según la Figura N° 4 nos muestra que todos el ítem “14” es que alcanzo mayor puntaje promedio 4.08 puntos y se refiere a si el tiempo de la consulta resulto suficiente para el usuario, mientras que el ítem “6” referido a como calificaba el usuario el tiempo que espero para ser atendido fue el que obtuvo el menor puntaje promedio 2.65 puntos. Los demás ítems estuvieron por debajo del puntaje promedio de 4 puntos por lo cual es esta la dimensión con más porcentaje de mas ni satisfechos/ni insatisfechos.

4.6 OTROS ASPECTOS

Cuadro N° 9: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición la calificación al
Nutricionista. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Calificación (Puntos)	n	%
20	11	15
19	3	4
18	14	19
17	17	23
16	8	11
15	21	28
14	1	1
entre 13 y 0	0	0
Total	75	100
Media	17	
Desviación Estándar	1.7	

Fuente: encuesta Julio 2013.

En la última sección de la encuesta se solicitó al usuario colocar una nota de 0 – 20 para calificar la atención del Nutricionista que lo atendió, según los resultados mostrados en el Cuadro N° 9, tuvo como moda la nota de 15 puntos (28%), la nota mínima fue de 14 puntos y solo fue indicada una vez, en general las notas variaron entre 14 hasta 20 puntos y la nota promedio fue de 17 puntos.

Cuadro N° 10: Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según sus
Sugerencias. Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2013

Sugerencias Referentes a:	Número de Usuarios
La consulta nutricional debería de contar con más cantidad y diversidad de materiales para mejorar la orientación.	19
El tiempo de espera debería ser lo más breve posible para brindar un servicio inmediato	17
El consultorio en especial el de niños debería ser más amplio ya que a algunas madres les resulta difícil mantener quieto a su niño.	14
El tiempo de consulta debería de ser más largo en especial para madres primerizas o aquellas que tengan mayor cantidad de dudas.	4
Se deberían de dar más charlas de nutrición con temas acorde a las necesidades del usuario.	2
Ninguna sugerencia	20
Total	75

Fuente: encuesta Julio 2013.

Por último el Cuadro N° 10 muestra las sugerencias respecto mencionadas por el usuario respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición, la mayoría de sugerencias son referentes a que se brinde un servicio más didáctico es decir incluir más materiales para la consulta nutricional como laminas educativas, folletos, etc. Y la segunda queja fue sobre el tiempo de espera ya algunos de estos usuarios incluso debieron de esperar más de una hora para ser atendidos, la tercera queja se refiere a que el Consultorio de Nutrición sea más amplio en especial el Consultorio de Nutrición para Niños. El resto de quejas representa un pequeño porcentaje.

V. DISCUSION

Este estudio tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, no se orientó a evaluar la calidad de la atención por parte del nutricionista en lo referente al diagnóstico y tratamiento sino como la percibían los usuarios. Sin embargo brindo información muy útil en forma indirecta acerca de cómo desarrolla la consulta.

Como se ha mencionado líneas arriba la literatura específicamente sobre Satisfacción del Usuario Externo de Consultorios de Nutrición de Hospitales es escasa y la existente aun no es concluyente; motivo por el cual los siguientes estudios con los cuales se comparó los resultados hallados en el presente estudio están referidos a usuarios externos de consultorios de Medicina, Pediátricos, Obstétricos y Consultorios en general, ninguno de estos estudios se refirió a usuarios de Consultorios de Nutrición puntualmente.

Un aspecto que destaca es el porcentaje elevado de usuarios del género femenino que asistieron a la consulta si bien, en la mayoría de estudios relacionados a este, son las mujeres quienes más asisten a los Servicios de Consulta de los Hospitales pero ninguno de los estudios refiere tan poca asistencia de parte de los usuarios del género masculino (7%).^{4, 21, 22, 23.} Otros estudios referidos a Hospitales Pediátricos reflejan resultados más parecidos ya que encuestan al adulto a cargo del niño que en la mayoría de casos es la madre, tal como sucedió en este estudio para los usuarios que asistieron al Consultorio de Nutrición de Niños.^{24, 25.}

El intervalo de edad de 18 a 29 años represento a más de la mitad de usuarios, como se mencionó anteriormente la gran mayoría fueron mujeres con hijos y como informa la encuesta ENDES en el Perú al llegar a los 25 años alrededor de las dos terceras partes de las mujeres ya han dado a luz.²⁶ Este dato va de la mano con el motivo de consulta más solicitado que fue alimentación complementaria a partir de los 6 meses de edad, la principal causa es que los niños que son atendidos por el programa CRED se les indican a partir de los 6 meses asistir mensualmente al consultorio de nutrición para comenzar con su alimentación complementaria.²⁷

Respecto a la Satisfacción Global fue: el 76% se encuentra satisfecho, un 15 % muy satisfecho y 9 % ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, entre los meses de Junio y Julio del 2013. Dos estudios cuyos objetivos principales fue medir el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos de Hospitales nacionales obtuvieron resultados similares como es el caso de Huiza que realizo su trabajo en el Hospital de la Base Naval del Callao, con 76 % de Satisfacción del Usuario; y Chávez que realizo su estudio en el Hospital 2 de Mayo con 76 % de Satisfacción del Usuario.^{5, 23.}

Para analizar si el porcentaje alcanzado de satisfacción del usuario en este estudio es adecuada o suficiente podemos utilizar los valores estándar de dos trabajos de investigación: el primero es un estudio realizado en México por Hernández que establece como un valor mínimo de satisfacción del usuario de 70 % y el otro estudio es a nivel nacional realizado por Huiza que menciona que el valor estándar indicado por el Hospital de la Base Naval del Callao es 80 % de satisfacción del Usuario, los valores mayores a estos porcentajes indicaría que la Satisfacción del Usuario es la adecuada como es en este caso, es decir la Satisfacción del Usuario del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuada.^{5, 25.}

Otros estudios que también evaluaron el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos de Hospitales Nacionales del Perú pero con el enfoque de SERVQUAL (service quality) y escalas nominales diferentes para clasificar la Satisfacción del Usuario del presente estudio obtuvieron como resultados altos porcentajes de insatisfacción leve-moderada^{29, 30.} Y otros dos estudios señalan una insatisfacción global.^{21, 22.}

El resultado de Satisfacción del Usuario para la dimensión Capacidad Técnica del Nutricionista fue: el 76% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 20% muy satisfecho y el 4% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Otro estudio similar que fue realizado por Huiza obtuvo según la dimensión técnico-científica de la calidad, el 67,69% de los usuarios externos se encuentra satisfecho y los demás caen en medianamente satisfechos e insatisfechos siendo una gran diferencia ya que apenas solo registramos un 4 % de ni satisfecho/ni insatisfecho. Los demás estudios revisados no consideraron como la dimensión la Capacidad Técnica- científica para ser evaluada.⁵

Aunque si bien en la mayoría de publicaciones en relación a este tema la metodología no considera la dimensión Técnica–Científica como tal pero mencionan la dimensión Confiabilidad (habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido tal como se ofreció y estipuló) cuyas preguntas utilizadas para medir el grado de Satisfacción del Usuario son parecidas a este trabajo de investigación, por lo cual sería importante mencionar los resultados, los cuales fueron de altos porcentajes de insatisfacción para los Usuarios.^{21, 22 ,30.} Otros estudios mencionan como resultado satisfacción del usuario porque la información brindada es muy clara para el 99.6 % de los encuestados en el caso del estudio realizado por Hernández y Mezquita concluyo que recibir información clara sobre el problema del niño es una de las principales causas de Satisfacción.^{25, 28.}

El resultado de Satisfacción del Usuario para la dimensión Relaciones Interpersonales del Nutricionista fue: el 81% de los usuarios se encuentra satisfecho y el 19% muy satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Huiza obtuvo según la dimensión humana de la calidad, el 77,31% de los usuarios externos se encuentra satisfecho, y los demás se encuentran en las categorías medianamente satisfechos e insatisfechos siendo una gran diferencia ya que no registramos Usuarios insatisfechos y ni satisfecho/ni insatisfecho.⁵

Si bien en la mayoría de estudios consultados su metodología no considera la dimensión Relaciones Interpersonales como tal pero mencionan la dimensión Seguridad (Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con muy bajo riesgo de peligros, riesgos o dudas) y Empatía (Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, primero pensar en la persona y atender según características y situaciones particulares. Atención y cuidado individualizado), algunas preguntas utilizadas

para medir el grado de Satisfacción del Usuario son parecidas a este trabajo de investigación, por lo cual sería importante mencionar sus resultados, los cuales fueron de altos porcentajes de insatisfacción para los Usuarios.^{21, 22, 30.} Lizárraga menciona en su estudio que la variable crítica para la Insatisfacción del Usuario fue la dimensión empatía que exhibe 41 por ciento de insatisfacción severa. La importancia del buen trato es mencionado en varios estudios que aseguran es el aspecto que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario/paciente, tal es el caso que en estudios donde la amabilidad está presente siempre o casi siempre durante la consulta los resultados de satisfacción de los usuarios son muy buenos.^{4, 25, 28, 23.}

Para el presente trabajo, el resultado de Satisfacción del Usuario según la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición fue: 45% de los usuarios se encuentra satisfecho, 10% muy satisfecho y 45% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Mientras que Huiza obtuvo según la dimensión del entorno de la calidad, que el 86,54% de los usuarios externos se encuentra satisfecho, siendo los porcentajes de satisfacción mayores a los registrados en este estudio aunque las preguntas utilizadas se refieren a condiciones de limpieza, asientos, privacidad, ventilación, iluminación y sanitarios las cuales son diferentes a las utilizadas a este estudio.⁵

A pesar de que en la mayoría de estudios consultados su metodología no considera la dimensión Entorno del Consultorio como tal pero mencionan la dimensión Aspectos tangibles (Aspecto de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación) algunas preguntas utilizadas para medir el grado de Satisfacción del Usuario son para Lizárraga parecidas a este trabajo de investigación, por lo cual sería importante mencionar sus resultados, los cuales fueron de altos porcentajes de insatisfacción para los Usuarios.^{21, 22, 30.}

Para Lizárraga el aspecto que más destaca positivamente para la Satisfacción del Usuario es el de aspectos tangibles, con un 38.5 por ciento de satisfacción. En cuanto al tiempo de espera, Hernández reportó que el 55.9% consideró estar muy satisfechos y satisfecho con él mismo mientras que en este estudio se encontró un 51 % de insatisfacción que se asemeja a lo reportado por Mezquita donde el 58% consideraba que se esperaba mucho tiempo para ser atendidos^{25, 28.} Y agregar que para Hernández y

Chávez la razón principal de una regular o mala atención recibida fue la demora.^{25, 23.} Por ultimo Dávila señala que en cuanto al tiempo de atención dedicado en la consulta para el niño fue un 75% y lo consideraron “correcto” y “escaso” sólo el 25% muy parecido al 80% de usuarios satisfechos encontrados en este estudio respecto al tiempo de atención.¹⁵

Según la calificación de la atención del Nutricionista que atendió al usuario que fue de una nota promedio fue 17 puntos, siendo 15 puntos la más repetida (28%), la nota mínima fue de 14 puntos y solo fue indicada una vez, en general las notas variaron entre 14 hasta 20 puntos. Esto indica que la atención por parte de los nutricionistas fue valorada con notas altas por los usuarios indicando un buen desempeño desde la percepción del usuario.

La principal queja o sugerencia que el usuario mencionó respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición es referente a que se brinde un servicio más didáctico es decir incluir más materiales para la consulta nutricional como láminas educativas, folletos, etc. En el Documento Técnico: Consejería nutricional en el marco de la atención de salud materna infantil podemos encontrar que consideran como material educativo de apoyo utilizado a: laminados, rotafolios, folletos, trípticos y recetarios que en este estudio algunos pacientes mencionaron que les hubiese gustado que se les explique con alguno de estos materiales de apoyo para poder entender mejor las recomendaciones dadas por el nutricionista.^{31.}

La segunda queja más mencionada fue sobre el tiempo de espera para poder ser atendidos en el Consultorio de Nutrición, en otros estudios también registraron como principal queja la demora en ser atendido o la impuntualidad en la atención.^{15, 23.} Aunque muchos usuarios atribuían como causa de la demora a que no se respetaban el horario de las citas debido a que las historias clínicas llegaban con demora.

VI. CONCLUSIONES

Casi el total de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Capacidad Técnica de los Nutricionistas del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Todos ítems de esta dimensión contribuyeron de forma similar a la satisfacción del usuario, algunos como los relacionados con una

adecuada explicación sobre las causas del problema nutricional y una adecuada orientación para que el usuario pueda resolver su problema respecto a su alimentación.

Así también la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales del Nutricionista del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Todos los ítems de esta dimensión contribuyeron de forma similar a la satisfacción del usuario, algunos como los relacionados al buen trato del Nutricionista como mostrar interés, ser respetuoso, ser amable, permitir que el usuario se exprese y hacer que el usuario se sienta en confianza.

Solo un poco más de la mitad de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El ítem que más contribuyó a que el usuario no esté satisfecho fue el relacionado con el tiempo de espera para ser atendido en el Consultorio de Nutrición.

En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta satisfacción es debida al alto porcentaje de usuarios satisfechos en las dimensiones de Capacidad Técnica y Relaciones Interpersonales del Nutricionista; por otro lado que el usuario no esté satisfecho es debido en mayor parte al porcentaje de Ni Satisfechos/ Ni Insatisfechos registrada en la Dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición.

La atención por parte de los nutricionistas fue valorada con una nota promedio de 17 puntos por los usuarios indicando un buen desempeño desde la percepción del usuario.

La principal sugerencia que el usuario mencionó respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición es referente a que se brinde un servicio más didáctico es decir incluir más materiales educativos para la consulta nutricional como láminas educativas, folletos, etc.

VII. RECOMENDACIONES

Se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

- Se formule un Plan de Gestión de Mejoramiento de la calidad de atención fortaleciendo los aspectos relacionados con la dimensión entorno en especial en disminuir el tiempo de espera para ser atendido en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Se realicen trabajos comparativos entre los establecimiento de salud que conforman la Dirección de Salud IV Lima Este.
- Se realicen estudios cualitativos sobre la satisfacción del usuario externo para así poder comprender más a profundidad la realidad de los procesos que se desarrollan en el consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, 2000. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
Anales de la Facultad de Medicina Lima 2005; 66(2) 127. Perú.
2. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, Perú 2002. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
3. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Disponible en:
http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/1990/No_2/199032_113-117.pdf
Salud Pública México. 1990; 32:113.
4. Riveros S, Berne M. Estudio de la satisfacción en servicios de públicos de salud. Caso de un hospital de Chile. Disponible en:
<http://www.epum2004.ua.es/aceptados/248.pdf>
Ponencia presentada en el marco del proyecto de investigación S 2003-68 de la Dirección de Investigación de la Universidad Austral de Chile.2003.
5. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Lima –Perú, 2006. Disponible en:
http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/huiza_gg/pdf/huiza_gg.pdf
6. Parra-Hidalgo P, et al. Factors related to patient satisfaction with hospital emergency services. Murcia, España.Gac Sanit. 2011 Oct 14.
7. Rahmqvist M y Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. Department of Medical and Health Sciences, Linköping University, Sweden. Int J Qual Health Care. 2010 Apr;22(2):86-92. Epub 2010 Feb 3.
8. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Méx. 1998; 40:3-12

9. Chang M, Alemán M, Cansares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General ; 15(5):541-7 Cuba 1999
10. Bazó L, Carrasquero M. Rincón G. Opinión de los pacientes atendidos en el servicio de Cirugía del IAHULA. sobre la calidad de atención del personal de Enfermería. Agosto-Septiembre.1999. Universidad de Los Andes. Tesis de Pregrado no publicada. 1999
11. Muza R y Muza P. Nivel de preocupación o ansiedad sobre procedimientos dentales en una sala de espera dental. Rev Chil Salud Pública 2007; Vol 11 (1): 18-22. Chile.
12. Gómez-Payo S, Del Río-Moro O, Manrique-García A, Rodríguez-Martín MC y Fernández-Pardo MJ. User satisfaction in the Virgen del Valle Geriatric Hospital, Toledo. Dirección de Enfermería, Hospital Virgen del Valle, Toledo, España. Rev Calid Asist. 2012 Mar;27(2):78-84.
13. Lizárraga T. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Departamento de Pediatría, Hospital Regional Las Mercedes Chiclayo. Tesis de Maestría. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004. 56 pp.
14. Dávila R., Tito M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/40-47.pdf>
Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007. Lima, Perú.
15. “Plan curricular de la Escuela Académico Profesional de Nutrición Facultad de Medicina San Fernando de la UNMSM;, Lima-Perú 1996”
16. Colegio de Nutricionista del Perú. Matriz Conceptual de la Carrera de Nutrición. Consejo Nacional. Ley de Creación N 24641. Perú, 2008.
17. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/659/691>
Rev. Enfermería Global, Nº 2, Mayo 2003. Mérida. Venezuela.
18. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas. Revista PsicologiaCientifica.com, 4(3).La Habana, Cuba 2002.

19. Massip C, Ortiz R, LLantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana: Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. Rev Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2008
20. Martínez M, Wong Y, García C, Edgar G. Rodríguez M. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa, Noviembre 2002.
21. Casalino-Carpio G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Disponible en:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>
Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4)
22. Niño B, Perales C, Chavesta X, Leguía J, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Disponible en:
<http://www.cmhnAAA.org.pe/pdf/v5-n1-2012/v5-n1-ene-mar-2012-ao-ninoeffio-p5.pdf>
Rev. Cuerpo Médico. HNAAA 5(1) 2012.
23. Chávez de Paz P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
Revista Dermatología Peruana 2009; 19(1): 22-31
24. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n4/a10v29n4.pdf>
Perú. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2012;29(4):483-9.
25. Mesquita M, Pavlicich V, Benitez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. Paraguay. Pediatría. (Asunción), Vol. 35; Nº 1; 2008
26. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES Continua 2004-2006 Informe Principal, Capítulo 4.4. Agosto 2007. Disponible en:

http://desa.inei.gob.pe/endes/recursos/endes2004-06_informe.pdf

27. Dirección General de salud de las Personas – Lima: Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años: Ministerio de Salud. 2011. Disponible en: <http://www.saludlaconvencion.gob.pe/otros/crecimiento/NORMA%20TECNICA%20DE%20%20%20CRECCIMIENTO%20Y%20DESARROLLO.pdf>
28. Hernández H, Navarro F, Galván H. Romero T. Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general. Revista del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas México. Volumen 20 - Número 4 Octubre-Diciembre 2007 Páginas: 265-273
29. Ricci V. Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2005. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2007.
30. Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco Obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud – 2009. Rev Per Obst Enf 6(1) 2010.
31. Instituto Nacional de Salud; Ministerio de Salud. Consejería nutricional en el marco de la atención integral de salud materno infantil: documento técnico. Elaborado por Instituto Nacional de Salud. Lima, 2010. Disponible en: <http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/Consejeria.nutricional.pdf>

ANEXOS

ANEXO A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes Encuestados

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el alumno de último ciclo de Nutrición: Ysmael León Vargas, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La meta de este estudio es conocer el nivel de satisfacción del usuario que asiste al consultorio de nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de ser encuestado en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno de último ciclo Ysmael León Vargas. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer el nivel de satisfacción del usuario que asiste al consultorio de nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 5 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la encuesta en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al alumno de último ciclo Ysmael León Vargas. Teléfono: 994884680, con dirección electrónica: mex_259@hotmail.com.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al alumno de último ciclo Ysmael León Vargas al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha (en letras de imprenta)
-------------------------	------------------------	-------------------------------



ANEXO B

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE.

Ficha: ____/____/____/Encuestador: _____ Fecha: ____/____/____

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Datos generales:

A. Edad: ____ años

B. Sexo: Hombre ()

Mujer ()

C. Grado de instrucción:

Ninguno ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

D. Ocupación:

Empleado ()

Obrero ()

Ama de casa ()

Independientes ()

Otros ()

E. ¿Cuánto fue el tiempo que tuvo que esperar para ser atendida?

Menos de 5 min ()

6 a 15 min ()

16-30 min ()

31-60 min ()

más de 60 min ()

F. ¿Cuál es el motivo de su consulta?

Alimentación complementaria ()

Bajo peso ()

Baja Talla ()

Sobrepeso ()

Diabetes Mellitus ()

Hipertensión Arterial ()

Colesterol Alto ()

otros:.....

Las siguientes preguntas se refieren al Consultorio de Nutrición y Nutricionista que lo atienden:

1) ¿Cree que su nutricionista sabe sobre los problemas relacionados con su consulta?

Nada ()

Muy poco ()

Poco ()

Regular ()

Mucho ()

2) ¿Cree que el nutricionista sabía cómo resolver su problema?

Nada ()

Muy poco ()

Poco ()

Regular ()

Mucho ()

3) ¿El nutricionista le inspiró confianza?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

4) ¿El nutricionista lo orientó de forma adecuada sobre los problemas que consultó?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

5) ¿En el consultorio contó con la privacidad necesaria para poder ser evaluada?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

6) ¿Cree que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendida es?

Muy largo ()

Largo ()

Regular ()

Poco ()

Muy poco ()

7) ¿Cree que el nutricionista se interesó por su problema?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

8) ¿El nutricionista mostró amabilidad?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9) ¿Su nutricionista lo trató con respeto?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10) ¿El consultorio contó con el equipo necesario para poder ser evaluada (peso, talla, etc.)?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11) ¿El nutricionista le explicó con palabras claras cuál es su problema?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12) ¿El nutricionista le indicó con palabras claras lo que tiene que hacer?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13) ¿El nutricionista permitió que se expresara?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14) ¿Cree que el tiempo que duró el nutricionista atendiéndola fue?

Muy poco () Poco () Regular () Casi suficiente () Suficiente ()

15) ¿El nutricionista contó con el material necesario para realizar la consulta?

Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16) En una puntuación de 0-20 ¿Cuántos puntos le pondría al nutricionista por la consulta recibida?

--	--

17) ¿Qué se debería agregar al servicio para que este mejore?

Muchas gracias

ANEXO C

TABLA DE AYUDA PARA ESTABLECER LA MUESTRA SEGÚN EL RANGO DE ATENDIDOS EN UN MES

CASO	RANGO DE ATENDIDOS EN EL MES (Referencial año anterior)	MUESTRA (¿A cuántos entrevistar?)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	29
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	95

Fuente: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud., Lima, Perú 2002.